

信访积案常被基层工作者形象地称为“骨头案”、“钉子案”——深扎多年,需反复“磨牙”。近年来,长沙市天心区始终秉持“人民信访为人民”宗旨,坚持“减存量、控增量、防变量”目标,把解决信访历史遗留问题作为维护群众合法权益、促进社会和谐稳定的重要任务。特别是今年以来,天心区开展集中治理重复信访专项行动,创新采取“领导包案、联合会诊、源头清淤”三剂良方,成功化解了一批多年积累、久拖未决的信访难题。

从“信访”到“信任”

天心区创新“三剂良方”化解信访积案

张福芳 彭诗思



←天心区综治中心。
↓汤俊杰群众工作室(原汤俊杰信访调解室)。(本文图片均由天心区信访局提供)

领导接访下访,从“案头”到“地头”的破题之道

“信访是个筐,什么都往里面装。”近年来,随着经济社会发展,人们维权意识上升,各种信访案件层出不穷。有的信访案件,跨地区跨部门,千头万绪很难解;有的时间跨度太长,现有政策无法解……

但信访工作一头牵着党心,一头连着民心,是了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的重要工作,落实责任是推动解决信访问题的“牛鼻子”。

天心区坚持“区领导公开接访”,全面推行领导包案,采取“定人、定时、定责”模式,常态化推进下沉接访督访。区委书记、区长率先垂范,今年以来,县级党政领导累计接访下访266次,解决危房改造、学生出行安全等群众“急难愁盼”问题151个。

针对重复信访案件,印发《天心区关于开展集中治理重复信访专项行动的实施方案》,对时间跨度长、涉及人数多、政策性强的疑难积案、“骨头案”、“钉子案”,落实党政主要领导或市级领导提级包案。

“领导包案严格落实‘五个一’,即一个积案、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底的要求,力促息访息诉。”天心区信访局主要负责人介绍。

家住暮云街道的老周,不满自建房拆除后的补偿,持续上访4年,成为棘手信访积案。天心区委主要领导下沉接访与他面对面沟通,倾听他的诉求,明确“溯源调查、分类施策、情感疏导”三步化解思路,水滴石穿,最终化解。

近日,上访长达8年的新建西路棚改项目遗留信访积案也取得较大进展,该信访案件,由天心区政府主要领导包案,通过近年来持续性跟进,科学制定化解方案,量变取得了质变。目前,16件重复信访中,已息访5件。



因房屋征拆上访了8年的老黄日前在信访调解书上签上了自己的名字。“信访了那么多年,回头想想,一点也不值得,也要感谢党委政府这么多年不厌其烦的调解。”老黄感慨。

老黄是原长沙机床厂老职工,他与机床厂其他20户,因不满征拆补偿价格、分配房屋的面积等原因,2017年起集体上访。

在前期多次沟通协调基础上,联点区领导亲自包案,新开设街道成立长机信访问题化解专班,街道班子成员、五个社区党委书记加党员干部持之以恒开展调解,逐一突破,目前仅剩3户未化解。

联合会诊精准接访,多元共治的“专家门诊”

信访积案之所以难以化解,涉及到多方原因和多元化诉求。

针对部分时间跨度长、涉及政策广、牵扯部门多的疑难信访问题,天心区推出“联合会诊精准接访”办法,由信访部门牵头,精准对接相关单位协同,综合运用法律、政策、经济、行政等手段和教育、调解、疏导等办法,集中时间、集中精力攻坚克难,推动信访积案依法依规及时化解。

多年前,因历史遗留问题,赵女士在安置区内的房产一直未能办理产权过户,为此,赵女士上访了十多年。

赵女士的房子产权涉及两个区,过程复杂,政策又有变化,单靠一个部门很难化解。

在此基础上,天心区信访联席会议牵线搭桥,协调长沙市资规局、市征收办、市不动产中心、开福区政府等单位联合会诊,精准接访。经过十余次会商,最终将这一因历史遗留问题产生的信访积案化解。

“一个信访积案往往涉及很多部门,以往靠一个部门来解决,当然无法满足信访对象的诉求,这种联合会诊精准接访,就像医疗领域整合专家门诊一样,大家发挥专业和所长,‘一套组合拳’下来,既可信访对象心服口服,也能很好对症下药。”天心区信访局主要负责人说。

针对某房企拖欠农民工工资引发的群体访,联合会诊牵头单位协调政法委、人社局、检察院等部门负责人出席,形成的解决方案中,既有劳动监察的行政处罚,又有检察机关的支持起诉,还包含住建部门的资质预警,让在场的农民工代表连连点头。

据了解,目前天心区创新构建“1+5+N”联合会诊体系:1个指挥中枢——区信访局统筹调度;5类专家库——法律顾问、心理疏导师、行业调解员、两代表一委员、中国好人组成智囊团;N种化解路径——推行“人民调解+行政调解+司法调解”三调联动。

源头治理,信访工作与社会力量的“化学反应”

“我要信访,电诈分子骗我买保险,30万元养老钱就这样没了。”近日,一位退伍老兵邓老怒气冲冲来到天心区信访大厅。

信访大厅工作人员仔细了解事情的来龙去脉后,将邓老引到一旁的“汤俊杰信访调解室”,端上一杯热茶。

“汤俊杰信访调解室”的律师志愿者认真倾听邓老诉求。原来,邓老前不久听信电信诈骗分子,下载了木马软件,购买了其推荐的保险,结果30万元被转走了,气得邓老要告银行不作为。

律师志愿者从信访法治化角度建议邓老走司法程序,并推荐了一名律师给他。在律师志愿者劝导下,邓老采纳了建议,打消了上访念头。

2024年以来,天心区创新发展“枫桥经验”,积极探索矛盾纠纷源头化解新路径,将信访工作与社会力量深度融合,邀请全国最美志愿者、中国好人汤俊杰等一批信访志愿者参与访前矛盾调解,区级层面成立“汤俊杰阳光信访调解室”,每个工作日安排律师和其他志愿者开展访前调解。14个街道99个社区(村)组建矛盾调解委员会和志愿调解服务队,将矛盾纠纷处置前置,化解在萌芽状态。

“调解室侧重源头防范,提供法律咨询、心理疏导等服务,帮助信访人了解法律法规,对适宜调解的信访事项在第一时间、第一现场开展调处,防止矛盾纠纷升级扩大。”汤俊杰说,调解室成立以来,累计接待信访群众1200余人次,成功调解各类矛盾纠纷案件85起,其中重大群体性纠纷案件6起,调解成功率达92%,有效防止了矛盾激化和群体性事件发生。

今年,天心区又启动运行了社会治安综合治理中心,该中心负责统一受理、流转、调解和督办群众通过来访、电话、信件、网络等渠道反映的矛盾纠纷,以及“110”非警务报警、法院诉前调解案件等各类纠纷事项。

该中心对受理的纠纷,经当事人同意后组织调解。调解不成功或终止调解的,将引导当事人通过劳动仲裁、行政裁决、行政复议、信访或诉讼等法定途径依法解决。

“社会治安综合治理中心的成立,将实现矛盾纠纷‘只进一扇门、最多跑一地’,也是我们抓信访源头治理的有力举措。”天心区信访局主要负责人表示。

站在新的起点,这片热土上的信访工作改革仍在继续。

行进在新时代“枫桥经验”的实践道路上,天心区正用担当与智慧,书写着基层治理现代化的生动篇章。

金秋时节,郴州市嘉禾坦塘工业园区各项目建设现场机器轰鸣,企业生产线繁忙有序,田间地头蔬果飘香,城乡大地处处涌动着高质量发展的热潮。

今年以来,嘉禾县紧扣高质量发展主题,以“产业强县”战略为总牵引,聚焦“四个定位”“四大支撑”“四大动能”精准发力,用一个个亮眼实绩、一组组攀升数据,交出了一份成色足、后劲强的经济发展答卷。

工业集群“加速跑”,“精铸小镇”显锋芒

走进嘉禾县数控机床产业园,捷甬达机床生产车间内,机械臂精准运转,一件件精密机床部件接线下线。作为国内数控机床领域的知名企业,捷甬达今年上半年顺利入驻投产,为嘉禾“中国精铸小镇”建设注入强劲动力。不仅如此,注塑机链主企业中天塑机已带动5家配套企业扎堆集聚、同步投产,形成“龙头引领、链条延伸、集群发展”的良好态势。

在铸造产业升级赛道上,嘉禾同样喜讯不断。国家级铸造特色产业集群、省级数控机床特色产业集群“两个集群”创建顺利进入评审阶段,铸锻造产业环保整治取得新进展,绿色转型步伐坚实。中毅达铸造凭借过硬的产品品质,在第二十三届中国国际铸造博览会上斩获金奖,让“嘉禾铸造”的名号在全国舞台上再添光彩。

截至目前,飞恒、鑫泉2家企业正冲刺国家专精特新“小巨人”,全县新增省级“专精特新”企业11家,占全市新增总量的25.2%,工业“筋骨”愈发强健。

项目建设“竞速跑”,招商引资争资结硕果

“从签约到落地,只用了10天。”提及项目落地速度,锦江服饰负责人连连称赞。今年以来,嘉禾县把项目建设作为经济发展的“生命线”,33个“标志性项目”集中开工,132个市县重点项目开复工97个,完成投资96.18亿元,占年度计划的67.82%。固定资产投资增速8%位居全市第一,重大项目履约率93.7%、开工率87.5%,一个个项目的快速推进,展示了嘉禾发展的“加速度”。

与此同时,嘉禾县招商引资同样捷报频传。全县成功签约2亿元以上项目16个,总金额71.28亿元;9家湘商回归企业落地生根,到位资金36.8亿元,老乡力量为家乡发展注入新活力。争资立项也收获满满,争取上级补助收入15.61亿元,中央省预算内专项资金1.78亿元,民间投资同比增长5.5%,多元资金“活水”为县域发展提供坚实保障。

文旅融合“添活力”,美食之乡烟火浓

“这道嘉禾血鸭,香得让人放不下筷子。”在嘉禾县“刀王”“歌王”大赛现场,来自各地的食客一边品尝特色美食,一边为选手的精彩表演喝彩。今年以来,嘉禾以创建“湖南美食之乡”为抓手,让农业底色更亮、文旅魅力更足。

田间地头里,22.9万亩粮食作物长势喜人,6.2万亩蔬菜郁郁葱葱,5.1万亩烟叶迎风舒展,42万头生猪出栏保障市场供应;产业链上,农产品加工园一期完成土地摘牌,4个集中育秧设施竣工投产,23个“湘江源”蔬菜基地、8个粤港澳大湾区“菜篮子”基地源源不断输送优质农产品。美食与文旅的碰撞更擦出亮眼火花,国家地理标志美食城市申报有序推进,美食产业综合收入突破4000万元,1-6月旅游人数、旅游收入同比分别增长10.08%、8.92%，“舌尖上的嘉禾”正成为吸引游客的新名片。

改革赋能“优环境”,城乡融合惠民生

“在家门口的针织车间上班,既能照顾老人孩子,每月还能挣四五千块。”在嘉禾县坦坪镇大屋地村针织车间,村民李大姐的脸上满是笑容。今年以来,嘉禾创新推行针织产业“总部入园区、分厂到乡镇、车间进农家”模式,43家针织企业扎根乡村,带动2436人就业,预计为农民增收超8000万元,其中162名监测对象人均年增收3.5万元,让群众在家门口实现“就业增收两不误”。

城乡发展的“均衡度”也在不断提升。G234国道、滨江大道建设如火如荼,“村卫生室+中医馆”模式让村民看病更方便,1.75万平方米旧房屋拆除后村容村貌焕然一新,规范农村建房经验获省农业农村厅典型推介。在营商环境优化上,嘉禾更是拿出“真招实策”,盘活存量土地入选省十大改革创新案例,“政法机关+工商联联动赋能”纳入省试点,“潇湘财银贷”贷款总额全省第一,创新推出的“绿铸贷”“精铸贷”解决企业融资难题,优质服务让企业发展更安心、更舒心。

现在的嘉禾,用实干收获硕果,未来的征程,更需拼搏续写新篇。接下来,嘉禾县将持续锚定“产业强县”目标,加快推进“五大园中国”建设,力争再引进3-5家数控机床整机生产企业,培育壮大“铸造航母”,以更大力度、更实举措推动高质量发展,为县域经济腾飞注入更多动能。

(邓和明 李蒨淋 梁可庭)

北湖区让老年人享受门前幸福“食”光

9月23日,临近中午,郴州市北湖区燕泉街道香花路社区一家养老机构里饭菜飘香。本月该机构发放300张试餐券,吸引了众多老年人前来品尝、体验。负责人刘思昂介绍,长者食堂食谱七天不重复,且由高级营养师专门搭配,对老年人群体来说十分便民、惠民。

近年来长者餐厅兴起,但不少餐厅面临公益属性与经营效益难以兼顾的挑战。今年以来,北湖区创新采取联动社区、物业及经营主体三方联动机制,将长者餐厅嵌入社区,经营主体进行运营,政府配套补贴,物业配合管理,引入多样化养老服务,以多元贴心的服务站点,既为老年人提供营养餐食,也让长者餐厅实现健康可持续发展。

据了解,餐厅与优质食材供应商达成合作,严格把控食材质量与安全。同时依据老年人营养需求和口味偏好,每日供应两荤一素一汤,做到科学营养、合理搭配。针对60岁及以上的老人,政府每餐给予2至4元的用餐补贴,老年人不仅就餐更便捷,还享受到经济实惠。此外,餐厅还拓展了休闲欢聚功能,让老年人在用餐之余,能够增进邻里情感、丰富精神文化生活。

目前,北湖区长者餐厅已建成22家,覆盖18个社区,形成了完善便捷的助餐服务网络,让更多老年人在家门口享受到优质餐饮服务。“下一步,我们将结合北湖区的实际,增设老年聚餐点,提升服务质量,充实服务内容。通过构建15分钟养老服务圈,让辖区老年人享受更便捷、更安心的养老服务。”北湖区民政局养老服务股负责人胡志龙介绍。

(唐琳莎 刘奕辰)

产业工人用歌声致敬光荣的劳动者——

“工匠新声代”K歌大赛燃动永州经开区

刘佳宾 蒋 健 陈 程

灯光璀璨,海浪澎湃。9月23日晚,永州经开区科创中心前坪成为一片欢乐的海洋。“工匠新声代”2025年国家级永州经开区首届产业工人K歌大赛决赛在这里火热上演。经过前期激烈角逐晋级决赛的13名产业工人选手依次登台,以饱满的热情和动人的歌声,唱响奋斗者的时代旋律,吸引了600余名企业职工和市民现场观看。

本次大赛以“匠心放歌·声动园区”

为主题,旨在用歌声致敬奋斗,用热爱点亮生活。活动自9月5日启动以来,吸引了全市200多名一线工人和自主创业者踊跃报名参加。历经4场初赛、2场复赛的层层选拔,最终13位选手脱颖而出登上决赛舞台。

决赛现场,气氛紧张而热烈。选手中有来自生产车间的技术骨干,也有服务窗口的一线职工,他们都怀揣着对音乐的热爱与执着。湖南省宁远县经济开发置业有限公司胡宇燕带来的一首

《攀登者》,歌声雄浑激越,荡气回肠,充满力量与希望;永州鼎立饲料有限公司唐亚斌演唱的《楚歌》,古韵悠长,情感深沉,极具感染力……或激昂高亢,或深情婉转的演唱,不仅展现了产业工人多才多艺的青春风采,更传递出他们扎根岗位、精益求精的工匠精神,唱出了对美好生活的向往。台下观众掌声与喝彩不断,荧光棒随节奏舞动,汇聚成一片璀璨星海。

经过两个小时的精彩演绎和专业

评委、大众评委的公正评审,大赛最终决出一、二、三等奖。

产业工人在舞台上追逐音乐梦想,永州经开区在高质量发展的赛道上也捷报频传。2025年上半年的的一组“成绩单”尤为亮眼:规模以上产值增速、规模工业增加值增速、地方税收收入增速以及新签约项目数均领跑全市。这些,正是可敬的产业工人和园区建设者们用汗水浇灌出的实干答卷。

仙镇红岩村种粮大户李青华感慨道。

智慧灌溉不仅化解用水纠纷,更带动粮食增产。今年以来,茶安灌区未发生缺水事件,亩均产量预计提高10%。“我们将持续推进灌区信息化建设,让科学用水、高效用水成为农民丰收最坚实的保障。”安仁县茶安水库管理局党组书记、局长陈亮亮表示。

(张思齐 谭利娟 何丽 李 晶)

让稻田“喝”上及时水

安仁建成灌溉智慧调控系统

“过去开关闸全凭经验,现在依靠自动化系统实时调控,水到田间的时间缩短一半以上。”茶安水库技术人员李志坚介绍。9月22日,在安仁县茶安水库调度中心,技术人员正通过智能控制平台实时监测、调控水位和流量,汨汨清流沿着新修的防渗渠道奔涌向前,滋润着茶安灌区20万亩丰收在望的稻田。

近年来,安仁县持续推动现代化灌区建设,推动农业用水从“靠天吃饭”迈向“智慧调控”。改造前的茶安灌区面临渠道渗漏、大水漫灌、管理粗放等难题,尤其在用水高峰期,区域争水矛盾频发。2024年,安仁县投入1.2亿元国债资金,完成总干渠11公里及多条支渠的节水改造与防渗建设。工程建成后,输水时长从3天压缩至1天,水资源

利用率显著提升。

为破解跨区域用水矛盾,茶安水库建立两层用水协调机制,放水前召开灌溉会商会,实行县、乡、村三级接水管理,确保供水公平、调度高效。同时推广“灌十停七”等科学灌溉模式,依据水稻生长期精准供水。“今年几百亩早稻插秧一点没耽误,水来得快、来得稳,无惧灌溉真是给我们吃了定心丸。”金紫